

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ACORD MARC PER A LA HOMOLOGACIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA
PRESTACIÓ DELS SERVEIS ESPECÍFICS DE MÀRQUETING I PUBLICITAT PER A
BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, I CBSA, S.A.

LOT 1: Confecció d'estudis de client/clienta, en els quals la finalitat és conèixer el
perfil, la valoració, l'opinió entres d'altres aspectes dels diferents actors a l'entorn de
B:SM, i, especialment la dels seus clients/clientes per a BSM, PATSA i CBSA.

1.	INTRODUCCIÓ FOCUS GROUP	3
2.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES.....	3
2.1.	Finalitat de l'estudi Focus Group	3
2.2.	Metodologia de l'estudi Focus Group	3
2.3.	Tasques a càrrec de l'empresa adjudicatària de l'estudi Focus Group	3
2.4.	Tasques a càrrec de B:SM;SA de l'estudi Focus Group	3
2.5.	Objectiu esperat de l'estudi Focus Group	4
2.6.	Calendari de l'estudi Focus Group	4
3.	RESULTAT	4

1. INTRODUCCIÓ FOCUS GROUP

En el present document es recullen els requeriments tècnics a tenir en compte per tal d'executar la tasca consistent en fer estudis basats en la metodologia Focus Group (FG) a BSM;SA.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

2.1. Finalitat de l'estudi Focus Group

L'estudi que es planteja té la següent finalitat:

Fomentar un diàleg constructiu (FG) que ajudi a BSM;SA a orientar la seva gestió cap a una millora continua des de la perspectiva de l'experiència client/clienta.

2.2. Metodologia de l'estudi Focus Group

Les sessions de FG podran ser tant de caràcter online com de caràcter presencial. Para cada sessió de FG BSM i l'adjudicatari acordaran la metodologia concreta, i cas de ser aquesta presencial, BSM assumirà les despeses pròpies de la presencialitat.

2.3. Tasques a càrrec de l'empresa adjudicatària de l'estudi Focus Group

Per tal de desenvolupar les tasques prèviament descrites l'empresa destinatària dels presents requeriments haurà de:

1. Escriure el guió conductor de cada sessió de FG.
2. Convocar als participants (clients) de les sessions. Les comunicacions fetes amb els clients/clientes hauran de rebre el vist i plau previ de B:SM;SA.
3. Dirigir / dinamitzar la sessió amb una persona especialitzada en la execució de sessions de FG.
4. Gravar en audio i DVD la sessió.
5. Remunerar la participació als clients/clientes
6. Lliurar a B:SM un informe per cada una de les tres sessions, més un informe comú a totes elles

2.4. Tasques a càrrec de B:SM;SA de l'estudi Focus Group

Per tal de desenvolupar les tasques prèviament descrites, BSM;SA:

1. Ajudarà diligentment a l'empresa destinatària dels presents requeriments per tal es validin tant el guió conductor com les comunicacions als participants clients.
2. Facilitarà a l'empresa els contactes dels participants clients socis/sòcies, i els contactes dels clients no socis/sòcies. Aquesta informació només es podrà fer servir a efectes de convocar a les persones que hi participin.
3. Convocarà als participants treballadors/treballadores.

2.5. Objectiu esperat de l'estudi Focus Group

B:SM;SA espera obtenir un informe on, partint de les opinions, consideracions, idees, crítiques, etc., que aflorin a les sessions s'extreguin conclusions que permetin contribuir a la millora e l'experiència de la visita al BSM;SA

2.6. Calendari de l'estudi Focus Group

Les dates concretes en les que s'efectuaran cada una de les sessions de FG es tancaran de mutu acord entre BSM;SA i l'empresa destinatària dels presents requeriments.

3. RESULTAT

El resultat a obtenir per BSM estarà format per un informe que reculli tot l'assenyalat en el present document.

Sr. Alvaro López Cabañas

Cap Area Coneixement del Client

Barcelona de Serveis Municipals, SA